

**Н. Тлеубаева\*** , **А. Бересова** 

\*Әл-Фараби атындағы Қазақ Ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.

\*e-mail: Naz\_96\_14@mail.ru

## ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ ЦИФРЛАНДЫРУ ПРОЦЕСІНЕ БАҚ-ТЫҢ ӘСЕРІ

Бұл мақалада әлеуметтік қызметтер саласында, нақтырақ айтқанда электронды үкімет платформасында цифрландыру процесін дамытудағы бұқаралық ақпарат құралдарының рөліне анықтама беріледі. Жұмыста келесі тізімдегі мәселелер көтерілген: «Біз қандай бұқаралық ақпарат құралдарының түрлерін қолдана аламыз және пайдалы ақпарат алу мақсатында оларды қалай қолдануымызға мүмкіндік бар? Тұрғындар электронды үкіметтің арнайы қосымшасын қолдана ма? Ол қандай қосымша және шынымен маңыздылығы бар ма?» Жұмысты жазу барысында әлеуметтік сауалнамалар мен деректерді жинау арқылы осы сұрақтарға жауаптар табылды.

Мақаланың мақсаты – бұқаралық ақпарат құралдарының әлеуметтік қызметтер саласындағы цифрландыру процесінің дамуы мен өзгеруіне әсерін сипаттау. Ал идеялық тақырыбы электронды үкімет платформасындағы қызметтер тізімінен және олардың дәстүрлі форматтан электронды түрге ауысуына байланысты мәселеге келіп тіреледі. Әсіресе, жалпылама топтық жағдайларда электронды үкіметті пайдалануды ілгерілетудегі әлеуметтік желілердің рөлі туралы айтылады. Сондықтан зерттеу нысаны ретінде онлайн платформа ретінде айқындалатын бұқаралық ақпарат құралдарының түрлері және қолданбалар мен желілердің бірнеше түрлері алынатын болады.

Практикалық маңыздылығы адамдардың электронды түрде қызмет көрсетудің дәстүрлі әдісін таңдауының себебін анықтау болып табылады. Ал, ғылыми маңыздылығы цифрландыру саласындағы тақырыптың жаңалығымен көрсетіледі, яғни бұл дегеніміз бұқаралық ақпарат құралдарының және олардың әлеуметтік қызметтердің дамуына тікелей әсері. Бұл ғылыми мақалада сапалық методология түрі, соның ішінде жүйені пайдаланушылар арасында сауалнама өткізу, салыстырмалы талдау және кейстерге негізделген мысалдар қолданылды.

**Түйін сөздер:** цифрландыру, әлеуметтік қызметтер, БАҚ, электронды үкімет.

N. Tleubayeva\*, A. Beresova

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

\*e-mail: Naz\_96\_14@mail.ru

### Media affection on digitalization process of social services

This article explains the role of mass media in the development of the digitalization process in the field of social services, including on the e-government platform. The paper asked the following questions: “What types of media can we use or how do we use them to get useful information? Do people use a special e-government application? What is it and does it really matter?” In the process of research, answers to these questions were found thanks to social surveys and data collection.

The purpose of the article is to describe the impact of media on the development and change of the digitalization process in the field of social services. The idea of the article was taken from the list of services on the e-government platform and their transformation from the traditional format into an electronic form. Especially interesting the role of social networks in promoting the use of e-government. Therefore, the object of the study will be the types of media as online platforms.

The practical significance lies in finding the reason why people choose the traditional way of providing services. The scientific significance is determined by the novelty of the topic in the field of digitalization regarding the media and its impact on the development of social services. In this scientific article quality methodology was used, including a survey among system users, comparative analysis and case-based examples.

**Key words:** digitalization, social services, mass media, e-government.

Н. Тлеубаева\*, А. Бересова

Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы  
\*e-mail: Naz\_96\_14@mail.ru

### Влияние СМИ на процесс цифровизации социальных услуг

В статье анализируется роль средств массовой информации в развитии процесса цифровизации в сфере социальных услуг, в том числе на платформе электронного правительства. В работе были поставлены следующие вопросы: «Какие типы носителей мы можем использовать, или как мы их используем, чтобы с их помощью получить данные? Пользуются ли люди специальным приложением электронного правительства? Что это такое и действительно ли это имеет значение?» В процессе написания были изучены вышеперечисленные вопросы, посредством социальных опросов и сбора данных.

Цель статьи – исследовать влияние медиа на развитие и изменение процесса цифровизации в сфере социальных услуг. Идея статьи сформировалась при обзоре списка услуг на платформе электронного правительства и их трансформации с традиционного формата в электронный вид. Авторы стремятся проследить роль социальных сетей в продвижении использования электронного правительства в различных ситуациях. Поэтому объектом исследования выбраны такие типы медиа как онлайн-платформы и несколько разновидностей приложений и сетей.

Практическая значимость: в данной статье рассмотрены причины выбора способов предоставления услуг в традиционном и электронном виде. Научная значимость определяется влиянием медиа на развитие и цифровизацию сферы услуг. В статье использованы методологии определения качества и нюансов цифровой грамотности, в том числе опрос пользователей системы, сравнительный анализ и примеры на основе кейсов.

**Ключевые слова:** цифровизация, социальные услуги, СМИ, электронное правительство.

### Кіріспе

Мобильді құралдар мен цифрландырудың нағыз дамыған шағында күнделікті қолданыстағы заттардың өзі электронды форматқа көшуде. Бүгінде қолданушылар үшін ақпарат алудың жүздеген жолы ашық. Егер бұрынғы шақта сағаттаған ұзақ кезекте тұруға мәжбүр болсақ, бүгінде саусақтың бір ғана қимылымен істі тындыратын заманға келіп жеттік. Ендігі арнайы мекемеге барып, ол жерде күтуге, уақытымыз бен жолға ақшамызды кетіруден түбегейлі құтылдық десек те артық болмас. Жұмысқа өтініш немесе ұсыныс, психологиялық жағдай туралы анықтама алу қаншалықты қиын екені белгілі. Өйткені адамдар сол жерге баруға, сұраныс жасауға жұмсайтын уақыт кетіріп, қызметкер бұл жұмысты орындағанға дейін күтеді. Осыдан кейін, бұл құжатты қажетті ұйымдарға апару үшін жол қашықтығыңыз тағы бар. Сөйтіп барлық процестер уақытты, энергияны және қаржылық шығындарды талап етеді.

Электронды қызметтердің электронды болуы да адамдардың бұл қағаздарды физикалық түрде істеуінен бас тартуында. Роботтармен, компьютерлермен және басқа механизмдермен немесе технологиялармен басқарылатын автоматты жүйе цифрландырудың бастамасы болды. Сонымен, электронды Үкімет өз мүмкіндіктерін ең жақсы деңгейге дейін кеңейтуі керек. Алай-

да, бұл прогресс туралы ешқандай жарнамасыз қол жетімді емес. Әлеуметтік медиа мұндай мәселелерді шешуде шынымен тиімді. Үкімет әлеуметтік желіні пайдаланады, бұқаралық ақпарат құралдарына электрондық қызметтерді, бұрын мемлекеттік қызметтерді көбейту құралы ретінде жүгінеді.

### Материал мен әдістер

Осы ғылыми жұмысты жазу және әртүрлі онлайн платформалар мен порталдарды зерттеу барысында пайдаланушылардың электрондық қызметтерге және бұрынғы тәжірибеге, болашақта пайдаланғысы келетін немесе қаламайтын пікірлері жайлы білу үшін екі республикалық газеттің вебсайты негізінде салыстырмалы талдау жасалды. Ғылыми мақала сонымен қатар электрондық үкімет, оның анықтамасы мен даму тарихы, аналитикалық сайттар мен мақалалар туралы әртүрлі материалдарды зерттейді. Электрондық үкіметте әлеуметтік медианы ілгерілету құралы ретінде пайдалану тақырыбын Фернандес те өзінің ғылыми зерттеу жұмысында пайымдаған болатын (Фернандес, 2010).

Зерттеу жұмысының гипотезасы: «біз SNS-ті (әлеуметтік медиа сайттарын) неғұрлым көп пайдалансақ, электрондық қызметтерге сұраныс соғұрлым тез өседі». Атап айтқанда, көптеген адамдар уақытын өткізетін Instagram немесе

Youtube-тегі электрондық үкіметтің жарнамасы, мобильді үкімет сайтының пайдаланушылары көбейіп келеді. Бұл интернеттегі «тұрғындарға» білімдерін кеңейту және уақытты үнемдеу үшін арналған «қапқан» секілді десек те болады.

Ғылыми жұмыста қолданылатын әдістер туралы айтатын болсақ, сандық зерттеу тәсілі, соның ішінде мониторинг әдісі қолданылған. Зерттеу пайдаланушылар санына, операциялар мен жарнамалар санына немесе бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған кез келген жаңалықтарға негізделген. Сонымен қатар, мақалада қолданылатын фактіні визуализациялау үшін салыстырмалы анализдің графигі жасалды.

### Әдеби шолу

Библиография мен түрлі мақалаларды іздеу барысында үш автордың (Айжан Тұрсынбаева, Массимо Франко және Клаудия Паляри) бірігіп жазған қызықты материалдары табылды. Олар бұл мақаланы 2017 жылы жазды және ол әлеуметтік медианың электрондық Үкіметтегі рөліне қатысты болды. Бірақ бұл жұмыстың үш зерттеушінің жұмысынан басты айырмашылығы – тақырыбы. (Тұрсынбаева, 2017). Олар денсаулық сақтау саласын және басылымдарға жүйелі шолуды зерттейді, ал аталған мақала әлеуметтік медианың электрондық Үкімет пен қызметтерді ілгерілетудегі рөлі туралы тақырыпты қамтиды. Олар негізінен YouTube, Twitter және Facebook-ті денсаулық сақтау саласындағы электрондық үкімет контекстінде пайдалану құралы ретінде пайдаланды. Авторлар мемлекеттік деңгейдегі денсаулық сақтау ұйымдары мен азаматтар арасындағы қарым-қатынасқа қатысты зерттеулер жүргізген. Бұл – авторлардың зерттеу жұмысындағы басты нысана болып табылады. Зерттеушілер өздерінің ғылыми мақалаларында әлеуметтік медианы қоғамдық денсаулық сақтау саласындағы электрондық үкіметтің құралы ретінде пайдалануға қатысты әртүрлі әдістер мен әдіснамалық зерттеулер туралы айтты. Демократиялық қатысу және ашықтық олардың зерттеу жұмысының тағы бір маңызды бөлігі болды (Финк, 2010).

Төмендегілерге жақын тағы бір ғылыми мақала - «Интернеттің саяси белсенділікке әсері» (Норрис, 2008). Әрине, саяси белсенділік пен әлеуметтік медианың тиімділігі бірдей емес. Бірақ, соған қарамастан, автор интернеттің жал-

пы саяси процеске емес, саяси белсенділікке қалай әсер ететіні туралы айтты. Бұл ғылыми мақала шамамен 12 жыл бұрын жазылған, бірақ Интернеттің, әсіресе әлеуметтік медианың рөлі қазір де өзекті. Мұндай тақырыптық мәселе мен сұрақтар «электрондық үкімет және ШОБ» мақаласында қарастырылады (Крейг, 2008). Үнді авторлары жарнамадағы әлеуметтік медианың тиімділігін зерттеуге тырысты (Куладин, 2016)

Сонымен қатар, ғылыми-зерттеу жұмысында 2016 жылы электрондық үкіметтің зерттеуі бар (БҰҰ, 2016). Бұл материал библиографияға және зерттеу туралы негізгі бөлімге қосымша материал ретінде пайдаланылады.

Зерттеу тақырыбына байланысты жұмыстардың бірі Малофеевтің «Әлеуметтік саланы жаңғырту контекстіндегі халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтер» жұмысы болып табылады. Оның диссертациясы 2011 жылы жазылған. Ол жұмыстың өзектілігі туралы былай деп жазды: «қазіргі қоғамда әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтерге социологиялық талдау барған сайын маңызды бола түсуде. Бұл халықтың әлеуметтік қызметтерге деген сұранысының тез өсуіне, оның қоғам құрылымының динамикалық дамуына және социологиялық қатынастардың сипатына әсер етуіне байланысты. Бұл қызметтер отбасы мен көршілес шеңберден шығып, 90-шы жылдардағы дағдарыстан кейін Ресей экономикасының кейінгі әлеуметтік тұрақтылығын қолдай отырып, елдің әлеуметтік дамуының маңызды факторына айналды.

Ол сондай-ақ бірнеше теориялық тапсырмаларды еске түсірді, мысалы:

- әлеуметтік мемлекеттің қалыптасуындағы әлеуметтік қызметтердің маңыздылығын теориялық түсіну;
- трансформацияланатын қоғамдағы әлеуметтік институт және әлеуметтік процесс ретінде халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтерді талдау;
- әр түрлі әлеуметтік-демографиялық топтар үшін таңдау еркіндігін қамтамасыз ететін сапалы жаңа әлеуметтік қызметтерге қоғамның қажеттіліктерін анықтау;
- қызметтердің оңтайлы құрылымын анықтау үшін негіздерді әзірлеу;
- әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтердің сапасын бағалау үшін нормаларды, стандарттарды негіздеу;
- әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде қызмет көрсету тетіктерін әзірлеу, олардың

әлеуметтік саланы жаңғырту талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету, әлеуметтік қызметтер нарығын құру.

– әлеуметтік саланы жаңғырту жағдайында инновациялық модельдер мен технологияларды әзірлеуге теориялық-әдіснамалық тәсілдерді қалыптастыру;

– өз проблемаларын шешуге, оны әлеуметтік даму субъектісіне айналдыруға бағытталған адамның жеке, ресурстық әлеуетін белсендіру процестерінің ғылыми-әдістемелік негіздерін теориялық тұрғыдан түсіну. Автордың айтуынша, оның зерттеу мақсаты әлеуметтік саланы жаңғырту контекстінде халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде қызметтердің даму стратегиялары мен инновациялық моделін құру болып табылады. Сондықтан зерттеу міндеттері келесідей ашылды:

1. Қоғамның әлеуметтік саласын жаңғырту жағдайында халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде көрсетілетін қызметтерді социологиялық талдаудың теориялық-әдіснамалық негіздерін әзірлеу. Дамушы әлеуметтік институт ретінде және әлеуметтік процесс ретінде халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінің мазмұны мен сипатына авторлық анықтама беру.

2. Халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтердің ерекшеліктерін анықтаңыз, оларды қазіргі Ресей қоғамында жіктеудің әдіснамалық негіздерін жасаңыз.

3. Ресей тәжірибесіне әлеуметтік тәжірибені енгізу мүмкіндіктерін анықтау үшін Ресейде және шетелде халыққа әлеуметтік қызметтерге салыстырмалы талдау жүргізу.

4. Әлеуметтік саланы жаңғырту жағдайында халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау критерийлерінің жүйесін әзірлеу.

5. Жеке тұлғаның мотивациялық-құндылық сипаттамалары мен халыққа әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызметтер арасындағы байланысты анықтау.

6. Мәскеуліктердің мегаполис тұрғындарына әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне және көрсетілетін қызметтердің сапасына қатынасын анықтау.

7. Әлеуметтік саланы жаңғырту жағдайында Мәскеу тұрғындарына әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде қызметтерді дамыту стратегиясын анықтаңыз.

8. Қазіргі жағдайда мәскеуліктердің әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде қызмет көрсету модельдерін жасаңыз.

9. Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде қызмет көрсетудің инновациялық технологияларын ұсыну.

Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің сапа жүйесінің жұмыс істеуінің негізгі қағидаттары мыналар болып табылады:

– клиенттердің талаптарына (сұраныстарына) басымдық беру көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету;

– нормативтік құжаттардың ережелерін сақтау тәртіп пен ережелерге қойылатын талаптарды реттейтін қызмет көрсету;

– мекемелерді материалдық-техникалық және басқа ресурстармен қамтамасыз ету;

– өкілеттіктер мен жауапкершілікті нақты бөлу персонал;

– көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін мекеме басшыларының дербес жауапкершілігі;

– әрбір әлеуметтік қызметкердің оларға көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін материалдық ынталандырулармен ұштастыра отырып жауапкершілігін қамтамасыз ету;

– қызмет сапасын қамтамасыз ету ережелері мен әдістерін құжаттау;

– мекемелердің барлық қызметкерлерінің сапа жүйесінің талаптарымен түсіністігі мен ынтымақтастығын қамтамасыз ету.

Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі қызмет еңбекке қабілетті қызмет алушылар мен олардың отбасыларының өзін-өзі қамтамасыз етуге және әлеуметтік трансферттерден тәуелсіздікке шығуына ықпал ететін алдын алу (алдын алу) шараларына бағдарланған, әлеуметтік саланы жаңғырту жағдайында қоғамның әлеуметтік-экономикалық дамуына оң әсер етеді.

### Нәтижелер мен талдаулар

Электрондық үкіметтің негізгі мақсаты – адамдардың өмірін жайлы ету және соған қажетті қадамдарды жасау болып табылады. Сондықтан адамдардың электрондық үкімет туралы не ойлайтынын және олардың өмірінде электронды жүйені қолданатынын білу және зерттеу маңызды. Жүргізілген сауалнамаға сәйкес [surveymonkey.com](http://surveymonkey.com), қарапайым күнделікті тәртіпте жұмыс істейтін электрондық қызметтердің белсенділік сандары айқын көрінді. Сауалнамаға қатысқандардың шамамен 70%-ы электронды Үкімет туралы білетіндерін айтты, ал 42%-ы смартфондарында мобильді қосымшаны мақұлдады. Алайда, респонденттердің тек 11-і «m-gov» қосымшасын

құжаттармен және басқа да ресми процестермен байланысты қажетті мәмілелер үшін пайдаланады деп жауап берді.

Электрондық жүйені зерттеу кезінде болуы мүмкін пікірталастарға келетін болсақ, бұл адаммен байланыстың болмауы. Электрондық қызметтер уақытпен, қашықтықпен және өміріндегі тірі адамдармен байланыста «күреседі».

### Негізгі бөлімі

Әртүрлі жаңа технологиялық құрылғылардың пайда болуына байланысты қоғам заманауи және цифрландырылған болады. Үйдегі барлық дерлік отбасыларда ұялы телефондар, смартфондар, ноутбуктер және дербес компьютерлер бар. Интернетке қосылу да қол жетімді болады. Қазақстанда интернет 4G деңгейіне дейін өсуде. Сонымен қатар, адамдардың электрондық қызметтерге деген қызығушылығы осындай қызметтерді дамыту мен жетілдіруде маңызды рөл атқарады. Бір нәрсеге сұраныс болған кезде, ол танымал бола бастайды. Мысалы, электронды үкіметтің мобильді түрі, егер адамдарда оны қолдануға арналған арнайы гаджеттер болмаса, халық арасында соншалықты танымал бола алмады (Бертот, 2016). Әсіресе АКТ (ақпараттық-коммуникациялық технологиялар) уақыты басталғанын атап өту маңызды. Біз Instagram, YouTube, Facebook немесе WhatsApp сияқты әртүрлі әлеуметтік желілерді қолданамыз, бұл бізге жақын адамдарымызбен байланыста болуға және соңғы жаңалықтардан хабардар болуға мүмкіндік береді. Теледидар мен радионың тарихы адамзатқа қалай әсер еткені, компьютерлік технологияның адам өмірінің бір бөлігіне айналуы міндетті емес. Электрондық қызметтер цифрландыру процесінде алғаш рет қалай қолданылғандығы туралы (Флак, 2009).

Электрондық үкіметтің анықтамасы туралы айтатын болсақ, авторлар жасаған көптеген анықтамалар бар. Кейбір авторлар бұл азаматтар мен Муниципалитет арасындағы ерекше өзара әрекеттесу екенін айтты (portal.oas.org), ал Холден, Норрис және Флетчер сияқты зерттеушілер электронды үкіметтің бізге 24/7 беретін ақпарат екенін байқады (Холден, 2003). Әрине, адамдар өмірінің әр күні дерлік ақпарат алады, әр сағат, минут және секунд сайын ақпарат ағыны таусылмайды. Осылайша, әлеуметтік желілердің тиімділігі электронды үкіметті жетілдіруде мезгіл-мезгіл үлкен қолдау болып табылады. Қазіргі уақытта, психологтар мен

сарапшылардың пікірінше, адамдарға өздігінен бірдеңе іздеудің қажеті жоқ (Фанг, 2008). Егер олар тамақтанғысы келсе, олар тапсырыс береді. Егер олар шетелге барғысы келсе, олар турды онлайн сатып алады және жай ғана жүреді. Мүмкін тіпті үйде қалып, оны YouTube-тегі виртуалды шындық көзілдірігі арқылы көруге болады. Олар арнайы муниципалдық ұйымдарға жүгіне алмады және ұзақ күте алмады. Неліктен? Қолтаңбасы мен мөрі бар Ресми құжатты алу өте қиын сияқты. Сондықтан олар жұмыс күнінің соңына дейін қалуға, кезекке ашулануға және жай күтуге мәжбүр болды. Кейіннен мұндай ұйымдар өзіне-өзі қызмет көрсету үшін арнайы компьютерлік жүйені құрды. Бұл ішіндегі ұйымдарда болды, ал бір бөлігі кеңес алу үшін маманға барса, басқалары оны өздері қолдана алады. Олар өздеріне қажет қызметті таңдайды және қажет болған жағдайда жеке куәлік нөмірін енгізеді. Бұл процесс біраз уақытты қажет етуі мүмкін (1-ден 15 минутқа дейін). Жақсы мінез-құлық туралы анықтама, психологиялық және нашақорлық ауруханаларының анықтамалары сияқты кейбір қызметтер бірнеше секунд ішінде көрсетіледі. Сондай-ақ, мұндай компьютерлер қалада немесе аймақта жалғыз емес (Вой, 2004). Сондықтан қызметтің бұл түрі танымал болып, Қазақстандағы электрондық сервис пен электрондық үкіметтің негізін қалады.

Кейіннен Android және iPhone смартфондарына арналған қосымша түріндегі Мобильді нұсқа жасалды. Әрине, бірінші нұсқа керемет деңгейде бола алмады. Басқалары да. Бұл 2019 жылдың соңына дейін жалғасты. Дизайнерлер мен IT мамандары m-gov-тың әдеттегі нұсқасын жасады (Android үшін 5.0 және одан жоғары нұсқасы, Apple өнімдері үшін 11.6 немесе одан да көп). Бұл қолданба тіркелу / кіру үшін көптеген мүмкіндіктер мен опцияларды қамтиды. Ең алдымен, пайдаланушыға авторизациялау үшін электрондық цифрлық пароль қажет. Бұл көптеген қызметтерді басқаруға үлкен мүмкіндік береді. Жеке сәйкестендіру нөмірін және телефон нөмірін енгізу сияқты тағы бір нұсқа бар, бірақ бұл жағдайда Қызметтер шектеулі. Көрсетілетін қызметтер тізімінің ішінде пайдаланушы балабақшаға немесе жаңа үйге кезекті, 1 жасқа дейінгі бала күтімі бойынша жәрдемақы туралы ақпаратты, кез келген себептер бойынша шетелге шығу лимитін тексеруді көре алды. «Мансап және жұмысқа орналасу» бөлімінде жеке бизнесті, жақсы мінез-құлық туралы анықтаманы немесе қамауға алу тарихын,

зейнетақы жарналары туралы анықтаманы және бұл туралы барлық ақпаратты (салымшының инвестициялық кірісі) сұрау оңай. Заң көмегі бөлімі Рұқсаттар мен лицензияларды, дара кәсіпкердің мәртебесін тексеру, заңды тұлғаны тіркеу, филиалдар мен өкілдіктерді қайта тіркеу мәселелерін қарайды. Құқықтық статистика және арнайы есеп комитеті, Әкімшілік құқық бұзушылықтар, құжаттарды өзгерту туралы анықтама, бизнесті қамауға алу, заңды тұлғаның басқа мәмілелерге қатысуы, тіркелген филиалдар, өкілдіктер туралы анықтама, сондай-ақ коммерциялық мәміле атауының сәйкестігі туралы мәліметтерді қоса алғанда, артықшылықтар, жәрдемақылар және зейнетақылар секторы оның бір бөлігі болып табылады. мөлшері туралы анықтама базалық зейнетақы. Бұл қосымша жүргізушілерге, егер олар техникалық байқау мерзімін және жол қозғалысы ережелерін бұзғаны үшін айыппұл сомасын сақтағысы келсе, сондай-ақ қажетті құжаттарды тапсыру үшін «Болашақ» стипендиясына қатысушыларға қолжетімді. Сауалнама барысында сұхбат алған адамдардың көпшілігі денсаулық сақтау саласын атап өтіп, дәрігерді шақыру, кездесуге жазылу, наркологиялық диспансерден анықтама және медициналық сақтандыру мүмкіндігіне қуаныштарын білдірді. Сондай-ақ жылжымайтын мүлік пен тұрғын үйге қатысты көлемдер бар. Арнайы қызметтердің ішінде пайдаланушы мобильді қосылымды төлеу, берілген құжаттар мен шоттарды тексеру артықшылығын таба алады egov.kz және ұлттық салық туралы басқа да негізгі Ақпарат және т.б. электрондық үкіметтің мобильді нұсқасымен ұсынылатын қызметтер каталогы кең. Жасаушылар жаңа технологиялармен таныс емес адамдар үшін бәрін қолайлы және қолдануға ыңғайлы етуге тырысты.

### **Электрондық үкіметті ілгерілетудегі әлеуметтік медианың рөлі**

Аталған мобильді қосымшаның танымалдығы оның жарнамасына байланысты. Бұл процесте көшедегі билбордтар мен қалқымалы терезелер ерекше маңызды рөл атқарады. Респонденттердің жартысына жуығы m-Gov-пен алғашқы кездесу SNS (әлеуметтік медиа қызметтері), соның ішінде Instagram (Крейг, 2008) арқылы болғанын айтты.

Instagram-интернет қолданушылары арасында ең танымал және танымал қосымшалардың бірі. Әрқайсысы «тарих» секторына қатысады.

Досыңыздың әңгімелерін қарау кезінде электрондық үкімет, жаңа m-Gov қызметтері және онымен байланысты соңғы жаңалықтар немесе нөмірлер туралы көптеген қалқымалы хабарландырулар пайда болады (<http://www.seoded.ru/>). Сонымен қатар, Instagram қолданушылары мен әртүрлі ұйымдардың әкімшілері «e-gov:», «m-gov», «digitalqazaqstan», «digitalkz», «egov-mobile» және «EgovKzBot» сияқты сөздермен хэштегке (#) өтініш береді. Әдетте, адамдар осы хэштегтер арқылы қолданба немесе қызмет туралы тәжірибелерімен бөліседі және оны басқа пайдаланушылар үшін ортақ хабарлама ретінде жариялайды. Қайта өңдеушілердің арасында электрондық үкімет туралы беттерді басқаратын есептік жазба әкімшісі де бар. Біреу Instagram-ға кіргенде, ол әр түрлі жарнамаларды қалқымалы терезелер, жазбалар, әңгімелер немесе жай хэштегтер түрінде көре алады (Маккахи, 2014).

Электрондық үкіметпен байланысты тағы бір SNS-Telegram. Бұл әр түрлі форматтағы медиа файлдар мен құжаттармен алмасуды қамтамасыз ететін бұлтты мессенджер. Боттардың болуы адамдармен байланыста болуға және бірнеше секунд ішінде жауап алуға мүмкіндік береді. Бұл бағдарлама басқаратын арнайы есептік жазбалар (Wikipedia.com). Мысалы, «EgovKzBot2.0» боты Қазақстандағы ең танымал боттардың бірі болып табылады. Бұл тек telegram арқылы қажетті ақпарат пен деректерді алу үшін қолайлы. Ең алдымен, пайдаланушы айыппұлдардың тарихын және олардың мөлшерін тексере алады. Немесе салық қарызының болуы немесе болмауы туралы ақпаратты табыңыз. Қолданбаны жүктеу және оператормен байланыс сілтемесі де қолайлы. Қызметтер бөлімінде кәдеге жаратушының әртүрлі сертификаттар мен анықтамаларды алуға, ақпаратты тексеруге және мессенджер арқылы белгілі бір медициналық ұйымға жазылуға нақты жақсы мүмкіндігі бар. Егер адам мобильді нұсқаны пайдаланғысы келмесе, ол Bot advance-ке тіркелу арқылы арнайы ұйымда қызметтердің тірі нұсқасына өтініш бере алады. Сол арқылы бірнеше минуттың ішінде өзіне қажетті сервисті пайданала алады. (Пан, 2012).

### **Медиа электронды үкімет жайлы**

Жаңа өнімдер әрқашан әлеуметтік желілерде ғана емес, бұқаралық ақпарат құралдарының көмегімен де жарнамаланады. Газеттердің, теледидардың және көше жарнамаларының рөлі ерекше маңызды. Себебі Интернет

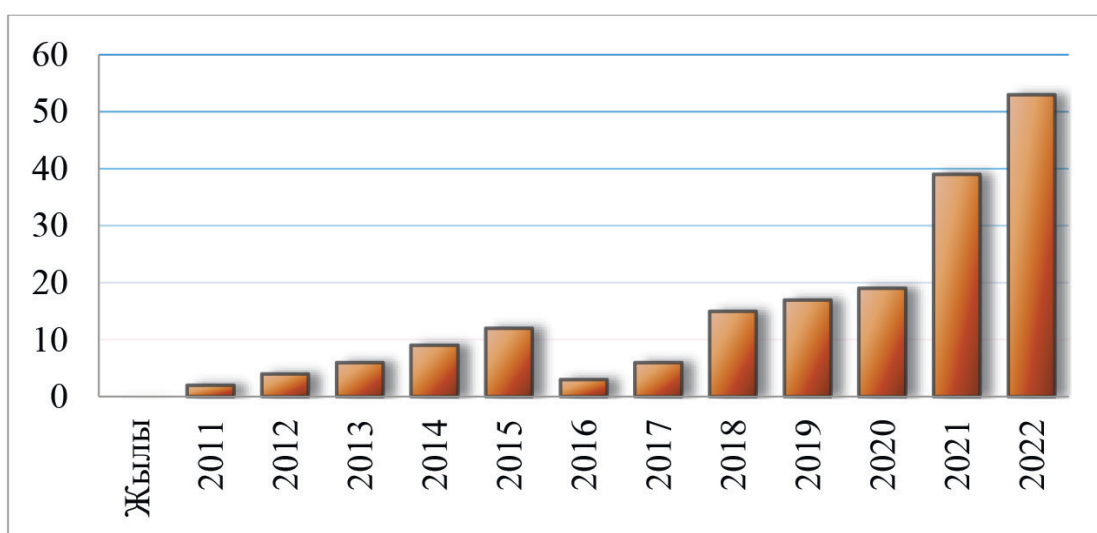
қолданушылары өздерінің жасына, аймағына және Интернетке кіру мүмкіндігіне байланысты. Теледидар бағдарламаларын, шоулар мен сюжеттер арасындағы жарнамаларды халықтың белгілі бір бөлігі ғана көре алды. Айпадардың орнына газет оқығанды бірнеше адам ғана жақсы көреді. Радиобағдарламалар оларды ұнататын егде жастағы адамдарға немесе оларды көлікте тыңдайтын жүргізушілерге де қол жетімді. Бұқаралық ақпарат құралдарының барлық түрлері электронды үкіметпен сөйлесу және талқылау арқылы байланысады.

Мысалы, қазақстандық «Айқын» газеті. Автор Эдил Оспан «Цифрлық технологиялар - дамудың кілті» мақаласын жазды, онда ол құқық саласындағы электрондық қызметтердің маңыздылығы туралы айтты. Мемлекеттік ұйымдардың жоспарлары мен жобалары туралы көбірек білгісі келетін халыққа арналған электрондық ақпараттық қосымшалар. Ол ұсынған екінші тармақ «электрондық шағымдар» жүйесі болды. Ол адамдарға арнайы жерге бармауға немесе жүздеген қағаз жасамауға өте ыңғайлы деп есептеді. Сонымен қатар, «электрондық кеңес беру» және «электрондық петиция» болды. Аталған мақала 2019 жылдың тамызында жарияланды және біздің елімізде электрондық қызметтерді дамыту идеяларымен байланысты болды. Автор орындалған қызметті жарнамалауға тырыспады, сонымен қатар ол

өзінің зерттеу саласында ыңғайлы болатын тағы біреуін қосуға тырысты (aikyn.kz).

Телевизиялық белсенділікке келетін болсақ, жергілікті Astanatv телеарнасы Қазақстандағы электрондық үкіметтің экономикалық әсері туралы шығарылым жасады. Бұл бейне 2016 жылы кешкі жаңалықтар бағдарламасы кезінде көрсетілді (astanatv.kz). 1 жылдан кейін тағы бір KazakhTV арнасы e-gov мобильді қосымшасының нұсқасы және оны БАӘ-де марапаттау туралы жаңалықтар жасады. Бұл Дубайдағы 2017 жылғы Бірінші дүниежүзілік мемлекеттік инженерлер жарысы болды және отандық қолданбалар құралы білікті мобильді қосымшаны жасағаны үшін беделді сыйлыққа ие болды. Одан бөлек қазіргі таңда KazakhTV телеарнасында ағылшын тілінде күнделікті «Цифрлық Қазақстан» атты телебағдарлама жүреді.

Тағы бір мысал – төменде келтірілген график (сурет 1). 2011-2022 жылдар аралығында электронды үкімет туралы қазақ тілінде жарияланған журналистік материалдар саны салыстырмалы түрде сараланған. Материалдарды іздеу платформалары ретінде «Айқын» және «Егемен Қазақстан» республикалық газеттерінің вебсайты алынды. 2011 жылы бұл тақырыпта бар-жоғы екі мақала ғана табылды. Ал соңғы 2022 жылда мұндай материал саны бірден 58-ге жетті. Яғни шамамен 30 есе көбейді.



1-сурет – Соңғы 10 жылдағы электрондық үкімет туралы материалдар саны

Көріп отырғанымыздай, электрондық қызметтерді дамыту жолдары Қоғамның оны қалай қабылдайтынына байланысты. Бұқаралық ақпарат құралдары мұны қалай насихаттайды, олар проблемалар туралы не айтады және қай бағытты қалайды.

### Қорытынды

Қорытындылай келе, бұқаралық ақпарат құралдарының электрондық қызметтер мен электрондық үкіметті (e-Gov) ілгерілетудегі рөлі халық үшін қолайлы және түсінікті болу үшін маңызды екенін атап өткен жөн. Бүгінгі таңда белгілі бір бағдарламаны жүктеу және бірдеңе жасау қиын емес. Біз оны жылжыту үшін ешқандай жарнама қажет емес деп ойлауымыз мүмкін, өйткені Интернет бәрін жасай алады. Дегенмен, дәстүрлі БАҚ бүгінгі күнге дейін өз күшін сақтап келеді. Теледидарлық бағдарламалар саясаткерлер немесе басқа белсенді әлеуметтік адамдар арасындағы электрондық үкімет туралы пікірталасты көрсетеді. Радио бұл туралы эфирде айтты, ал оны тыңдайтын жүргізуші сыртта билбордты бақылап отырды. Әлеуметтік желілердегі қалқымалы жарнамалар барлық Интернет пайдаланушылары қол жетімді және бақыланады. Сонымен, бұқаралық ақпарат құралдары электрондық қызметтерді жылжытудың негізгі құралы деп айтуға болады.

Келесі ғасырларда цифрлық технологияның қалай дамитыны маңызды емес, бірақ бұл процестің маңыздылығы адамдарды жеңілдету

және олардың өмірін мүмкіндігінше жақсарту болып табылады. Әртүрлі веб-сайттарды, қолданбаларды және электрондық қызметтерді пайдалану адамдарға өз мәселелерін шешуге, қажетті құжаттарды алуға және ұзақ және шексіз болғандықтан бұрын соншалықты проблемалы және жүйке болған қағаз мәмілелерін жасауға көмектесуі керек. Осылайша, ғылыми-зерттеу жұмысының нәтижесі Алматы қаласының тұрғындары арасында электрондық қызметтерді пайдаланатын пайдаланушылардың индексі және Қазақстанда ішкі электрондық қызметтерді жақсартуға ықпал ететін электрондық үкімет пен электрондық қызметтердің жарнамасын жасайтын газет, Интернет және теледидар сияқты медиа-құралдардың әртүрлі салыстырмалы диаграммалары болады.

Жалпы, медиа мен электрондық үкіметтің өзара арақатынасы мен бір-біріне әсерін талдау кезінде келесідей негізгі қорытындыға келеміз:

Біріншіден, медиа, соның ішінде әлеуметтік желілер, ақпараттық сайттар мен теле-радио көрсетілімі, сыртқы жарнамалардың көмегімен бұқаралық ақпарат құралдары электрондық үкіметтің дамуында және жақсаруында үздіксіз рөл ойнайды. Медиа – басты жарнамалық құрал.

Екіншіден, медианың негізгі мақсаты ақпаратты тарату, көрсету және жеткізу болып табылса, ендеше электрондық үкімет те медианың бір бөлшегі. Цифрландыру процесінің арқасында әлеуметтік қызметтер электрондық форматқа көше отырып, өзіндік порталға ие болды. Сол арқылы жаңа медиа форматына сай келді десек те болады.

### Әдебиеттер

- Berton J., Esteves E., İanovski T., 2016: Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33 (2), 211-222 BB.
- Chi Vei Fang, Atreii Kankanali, 2008 : The current state and future of E-Participation Research, *Handbook of Research on Public Information Technology*, 70-80 bb.
- Kreig Ron, 2008: E-Government and SMEs, *Handbook of Research on Public Information Technology*, 94-104 bb.
- Fernandes N. Nansi, 2010 : Effectiveness on Social Networking Sites in Marketing, *Journal of Humanities and Social science*, 72-76 BB.
- Fink A., 2010: Conducting research literature reviews: From the Internet to paper (3<sup>rd</sup> edition), *International Journal of the Computer, The Internet and Management* (2), 1-22 BB.
- Flak L.S., Ders V., İansen A., Krogsti J., Spelkavik i., Olnes s., 2009: What is the value of eGovernment – and how we can actually realize it? *Transforming Government: People and Policy*, 3(3), 220-226 BB
- Holden, Norris және Flecher, 2003 : *Information Technology Among U.S. Local Governments*, 132-144 BB
- Karkin N., Janssen M., 2014: Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34 (3), 351-363 BB.
- Makkahi D., Baumgardner, s., Godes, A., Laroşel, D., Vu, Raichura, T., 2014: Best practices in social media: Utilizing a value matrix to access social media's impact on health care. *Social Science Computer Review* 32 (5), 575-589 BB.



Nu V.,2004: E-government for developing countries: Opportunities and challenges, The electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 18 Tom.

Norris Pippa, 2008: İnternetin saiasi belsendilikke äseri: Europadan alyñğan mälmetter, qoğamdyq aqparattyq tehnologialardy zertteu boiynşa anyqtamalyq [The impact of the Internet on Political Activism: evidence from Europe, Handbook of Research on Public Information Technology], 889-904 bb.

Pan B., Krotts J., 2012: Theoretical models of social media, marketing implications and future research directions. Social media in travel, tourism and hospitality – Theory, practice and cases, 73-86 bb.

Reddi Malati және Kumar, doktor I. Kuladip, 2016A Study on Effectiveness of Social Media Advertising in India, SSRN saitynda qol jetimdi: <https://ssrn.com/abstract=2751745>

Тұрсынбаева А., Массино Ф., Клаудия П., 2017 : Қоғамдық денсаулық сақтау секторында электрондық үкімет үшін әлеуметтік желілерді пайдалану: жарияланған зерттеулерге жүйелі шолу, үкіметтік ақпарат тоқсан сайын 34, 270-282 ББ.

БҰҰ, 2016: 2016 жылғы электрондық үкіметке шолу. Тұрақты дамуды қолдайтын электрондық үкімет.

#### **Электронды ресурстар:**

<http://www.seoded.ru/istoriya/internet-history/instagram.html>

[https://booksforstudy.com/2008021560998/dokumentoznavstvo/naukovi\\_roboti.htm](https://booksforstudy.com/2008021560998/dokumentoznavstvo/naukovi_roboti.htm)

[https://en.wikipedia.org/wiki/Telegram\\_\(software\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Telegram_(software))

[https://astanatv.kz\\_articles](https://astanatv.kz_articles)

[https://kazakh-tv.kz/en/view/news\\_kazakhstan/page\\_181685\\_egov-kz-kosymshasy-first-world-govtechineers-race-syilyhyn-aldy](https://kazakh-tv.kz/en/view/news_kazakhstan/page_181685_egov-kz-kosymshasy-first-world-govtechineers-race-syilyhyn-aldy)

#### **References**

Berton J., Esteves E., İanovski T., 2016: Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. Government information Quarterly, 33 (2), 211-222 BB.

Chi Vei Fang, Atreii Kankanali, 2008 : The current state and future of E-Participation Research, Handbook of Research on Public Information Technology, 70-80 bb.

Kreig Ron, 2008: E-Government and SMEs, Handbook of Research on Public Information Technology, 94-104 bb.

Fernandes N. Nansi, 2010 : Effectiveness on Social Networking Sites in Marketing, Journal of Humanities and Social science, 72-76 BB.

Fink A., 2010: Conducting research literature reviews: From the Internet to paper (3<sup>rd</sup> edition), International Journal of the Computer, The Internet and Management (2), 1-22 BB.

Flak L.S., Ders V., İansen A., Krogsti J., Spelkavik i., Olnes s., 2009: What is the value of eGovernment – and how we can actually realize it? Transforming Government: People and Policy, 3(3), 220-226 BB

Holden, Norris және Flecher, 2003 : Information Technology Among U.S. Local Governments, 132-144 BB

Karkin N., Janssen M., 2014: Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. International Journal of Information Management, 34 (3), 351-363 BB.

Makkahi D., Baumgardner, s., Godes, A., Laroşel, D., Vu, Raichura, T., 2014: Best practices in social media: Utilizing a value matrix to access social media's impact on health care. Social Science Computer Review 32 (5), 575-589 BB.

Nu V.,2004: E-government for developing countries: Opportunities and challenges, The electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 18 Tom.

Norris Pippa, 2008: İnternetin saiasi belsendilikke äseri: Europadan alyñğan mälmetter, qoğamdyq aqparattyq tehnologialardy zertteu boiynşa anyqtamalyq [The impact of the Internet on Political Activism: evidence from Europe, Handbook of Research on Public Information Technology], 889-904 bb.

Pan B.,Krotts J., 2012: Theoretical models of social media, marketing implications and future research directions. Social media in travel, tourism and hospitality – Theory, practice and cases, 73-86 bb.

Reddi Malati және Kumar, doktor I. Kuladip, 2016A Study on Effectiveness of Social Media Advertising in India, SSRN saitynda qol jetimdi: <https://ssrn.com/abstract=2751745>

Тұрсынбаева А., Масино Ф., Клаудия П., 2017 : Қоғамдық денсаулық сақтау секторында электрондық үкімет үшін әлеуметтік желілерді пайдалану: жарияланған зерттеулерге жүйелі шолу [Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies], үкіметтік ақпарат тоқсан сайын 34, 270-282 ББ.

БҰҰ, 2016: 2016 жылғы электрондық үкіметке шолу. Тұрақты дамуды қолдайтын электрондық үкімет [E-government survey 2016. E-government in support of sustainable development].

#### **Electronic sources:**

<http://www.seoded.ru/istoriya/internet-history/instagram.html>

[https://booksforstudy.com/2008021560998/dokumentoznavstvo/naukovi\\_roboti.htm](https://booksforstudy.com/2008021560998/dokumentoznavstvo/naukovi_roboti.htm)

[https://en.wikipedia.org/wiki/Telegram\\_\(software\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Telegram_(software))

[https://astanatv.kz\\_articles](https://astanatv.kz_articles)

[https://kazakh-tv.kz/en/view/news\\_kazakhstan/page\\_181685\\_egov-kz-kosymshasy-first-world-govtechineers-race-syilyhyn-aldy](https://kazakh-tv.kz/en/view/news_kazakhstan/page_181685_egov-kz-kosymshasy-first-world-govtechineers-race-syilyhyn-aldy)